



Relaunch bei Focus Online

Die neue Arzt-Auskunft bei Focus.de und msn.de

Wenn ein Internet-Portal seine Seiten komplett überarbeitet, spricht der Fachmann von einem „Relaunch“: Dabei werden nicht nur die Inhalte, sondern vor allem Struktur, Design und Technik auf den neuesten Stand gebracht.

Neue Funktionalität

Einen solchen Relaunch hat das reichweitenstarke Portal Focus Online im Jahr 2004 erfolgreich hinter sich gebracht. Dort steht nun auch die Arzt-Auskunft, die seit mehr als fünf Jahren ein fester Bestandteil des Gesundheits-Channels von Focus Online ist, in neuem Design und vor allem mit optimierter, leistungsstärkerer Funktionalität zur Verfügung.

Zentrale Neuerung ist die innovative CentriSearch®-Technologie, die nun in der Arzt-Auskunft bei Focus Online sowie bei dessen Partnerportal msn.de implementiert wurde: CentriSearch® optimiert die Suchalgorithmen für jede einzelne Arztsuche, so dass auch in Regionen mit unterschiedlicher Tref-

ferdichte immer eine optimale Anzahl an Treffern bei maximaler Suchgeschwindigkeit angezeigt wird. Für jeden Treffer wird zudem anhand einer Geocodierung die Entfernung vom Ausgangspunkt der Suche angezeigt. Für einen schnellen Überblick in der Liste der Suchergebnisse sorgen zahlreiche Symbole, die bereits auf den ersten Blick Auskunft über Lage und Erreichbarkeit der Praxis geben.



Langjährige Kooperation

Die Einbindung bei Focus Online ist die älteste Kooperation der Arzt-Auskunft: Bereits im Jahr

1999 hatte sich das marktführende Portal entschieden, die Arzt-Auskunft in seinem Gesundheitssegment darzubieten. Dass diese Entscheidung richtig war, zeigen die zahlreichen Portale und Krankenversicherungen, die diesem Beispiel in den vergangenen Jahren und Monaten gefolgt sind.

Die Liste der Kooperationspartner finden Sie unter www.arzt-auskunft.de in der Rubrik „Über uns / Unsere Partner“.



*Bärbel Matiaske
Division Manager der internationalen
Ad-hoc-Forschung im Bereich HealthCare
des Marktforschungsunternehmens GfK*

Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit

Qualitätsmanagement, IGeL, digitale Gesundheitskarten – das Gesundheitsmodernisierungsgesetz (GMG) hat in seinem ersten Jahr den Praxisalltag turbulent werden lassen und wird ihn auch künftig nachhaltig verändern.

Gerade niedergelassene Ärzte und Zahnärzte erleben zur Zeit eine rapide Technisierung der Kommunikation, die sie über ihre originäre medizinische Arbeit hinaus fordert – von medizinischen Netzwerken und online-basierten Fortbildungen über digitales Praxismanagement bis hin zum internetorientierten Praxismarketing.

Aus diesem Grund haben wir kürzlich gemeinsam mit der Stiftung Gesundheit erfragt, wie Sie Ihre Position im Zukunftsmarkt Gesundheit sehen und wie Sie die digitale Zukunft der Arzt- und Zahnarztpraxen gestalten wollen. Die Ergebnisse der Studie sind spannend, gerade hinsichtlich der Nutzung online-gestützter Informations- und Marketing-Systeme: Sie liefern einen Einblick in die tatsächlichen Gegebenheiten und bieten so die ideale Grundlage, um Entscheidungen für die Zukunft zu treffen.

Achtung: Die Stiftung Gesundheit ist umgezogen!

Die Stiftung Gesundheit hat ihren Sitz von Kiel nach Hamburg verlegt.
Unsere neue Anschrift lautet:



Stiftung Gesundheit
Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg
Tel. 040 / 80 90 87 - 0, Fax - 555
eMail: sg@arztmail.de



Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit

Gemeinsame Studie der GfK und der Stiftung Gesundheit

Gemeinsam mit dem Marktforschungsunternehmen GfK hat die Stiftung Gesundheit eine Studie zum Thema „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit“ initiiert. Die Ergebnisse werden im ersten Quartal 2005 veröffentlicht.

Ärzte und neue Medien

„Das Internet ist mittlerweile bei vielen Menschen für die Themen Medizin und Gesundheit Informationsmedium Nummer eins“, berichtet Bärbel Matiaske, Division Manager der internationalen Ad-hoc-Forschung im Bereich HealthCare des Marktforschungsunternehmens. „Einige Online-Portale in diesem Bereich erfahren enormen Zuspruch. Wir möchten nun erfahren, ob und wie Ärzte auf diese zunehmende Medialisierung reagieren.“

Die Studie zeigt, dass sich die meisten Ärzte über die Bedeutung der virtuellen Präsenz ihrer Praxis im Klaren sind: So verfügen 75 Prozent der befragten Ärzte bereits über eine eigene Internetpräsenz oder bauen diese derzeit auf. Weitere 14 Prozent planen die Erstellung ihrer Praxis-Homepage in den kommenden Jahren. Nur zehn Prozent planen keinen Internetauftritt.



Vor 70 Jahren wurde die Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) als erstes Marktforschungsinstitut in Deutschland gegründet. Heute zählt die GfK Gruppe mit mehr als 120 Tochterunternehmen und rund 5.500 Mitarbeitern in 57 Ländern zu den Top 5 der Marktforschungsunternehmen weltweit.

Darüber hinaus sind 92 Prozent der Ärzte überzeugt, dass die wichtigsten Informationen für Patienten die Behandlungsschwerpunkte und Spezialisierungen des Arztes sind, gefolgt von Hinweisen zur Erreichbarkeit der Praxis. „Dies deckt sich mit unseren Erfahrungen bei der Arzt-Auskunft“, bestätigt Ariane Schulz von der Stiftung Gesundheit.

Wettbewerb nimmt zu

Ein weiteres Ergebnis der Studie: Der Wettbewerbsdruck im Zukunftsmarkt Gesundheit führt dazu, dass immer mehr Ärzte im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten für ihre Leistungen werben. Bereits acht Prozent der befragten Ärzte hatten für 2004 ein spezielles Werbe-Budget festgelegt.

Urteil: Ausfallhonorar

Ein Arzt kann von einem Patienten ein Ausfallhonorar verlangen, wenn dieser kurzfristig oder gar nicht absagt und zum vereinbarten Behandlungstermin nicht erscheint – jedenfalls dann, wenn der Patient zuvor in einem Anmeldeformular eine entsprechende Vereinbarung unterschrieben hat. Dies entschied das Arbeitsgericht Berlin-Neukölln in einem Urteil vom 19.08.2004 (AZ: 4 C 179/04) und stellte dabei auf die Umsatzminderung und den Einkommensverlust des Arztes ab. Ein Nachweis, dass der Arzt die freigewordene Arbeitszeit nicht anderweitig nutzen konnte, sei dabei nicht erforderlich, so das AG Berlin-Neukölln. Diese Sichtweise wird allerdings von einigen anderen Gerichten nicht geteilt, die einen solchen Nachweis fordern.

ArztMail.de mit neuen Funktionen

Noch mehr Komfort und Sicherheit zum Nulltarif

ArztMail wächst mit den Wünschen seiner Kunden: Nach dem jüngsten Relaunch vor rund einem Jahr hat die IT-Abteilung der Stiftung Gesundheit nun erneut eine Reihe von hilfreichen Funktionen implementiert.

Web-Oberfläche verbessert

Mehr Komfort und Service bietet die neue Benutzeroberfläche: So können die Nutzer hier nun beispielsweise eigene Verzeichnisse anlegen, um das Postfach zu strukturieren.

Ständige Virenkontrolle

Angesichts der stetig steigenden Zahl von viren-verseuchten eMails wurden auch die Sicherheitsvorkehrungen erneut verbessert: Zum Standard gehört nun, dass alle auf dem Server eingehenden und ausgehenden eMails automatisch auf Viren, Würmer und Trojaner geprüft werden. Infizierte Dateianhänge werden dann sofort entfernt.



„Um die hierfür benötigte Rechenleistung aufzubringen, haben wir extra einen neuen, noch leistungsfähigeren Server eingesetzt“, berichtet Michael Böttger, der den ArztMail-Server betreut: „So können wir unseren Usern einen großen Teil der Last abnehmen. Im Regelfall ist nämlich ein enorm hoher Anteil der ein- und ausgehenden Mails mit Viren infiziert. Diese gelangen bei ArztMail nun nicht mehr ins Postfach der Nutzer.“

Konfliktquote im Gesundheitswesen steigt Mehr Streit um Kunstfehler und Kostenerstattung

Immer mehr Patienten vermuten, einen Behandlungsfehler erlitten zu haben: 2004 gingen beispielsweise bei der Techniker Krankenkasse (TK) rund 6.000 Beschwerden wegen vermuteter Fehlbehandlungen ein. Im Jahr 2000 hatten die Versicherten der TK nur ca. 1.300 Fälle gemeldet. „Von Jahr zu Jahr erhöht sich die Anzahl der gemeldeten Fälle – von 2002 auf 2003 hat sich die Zahl sogar verdoppelt“, sagt Gudrun Berger, Leiterin der Abteilung Behandlungsfehler des Fachreferates Medizinrecht der TK. „Grundsätzlich heißt das nicht, dass Ärzte mehr Fehler machen; die Patienten haben einfach mehr Mut, gegen die ‚Halbgötter in Weiß‘ anzugehen.“

Unklarheit über Tarife

Auch bei der Erstattung von Arztrechnungen bei Privatpatienten steigt die Konfliktquote: Die Mehrzahl der Anwälte des Medizinrechts-Beratungsnetzes berichtet hinsichtlich der Konflikte zwischen Patienten und privaten Krankenversicherern (PKV) von einer Steigerung um rund 30 Prozent. Vertrauensanwalt Michael Winkler: „Die

PKV erstatten offenbar restriktiver, aber häufig sind sich die Versicherten auch nicht über den Leistungsumfang ihres Versicherungstarifs und die Vertragsbindungen im Klaren.“ So wechselten viele Versicherte ihre Tarife, um Beiträge zu sparen, beachteten dabei aber nicht die damit verbundenen Änderungen im Leistungsumfang.



Unter dem Dach des Medizinrechts-Beratungsnetzes bieten die ausgewählten Vertrauensanwälte der Stiftung Gesundheit bundesweit eine kostenfreie Erstberatung bei solchen Konflikten: Weitere Informationen finden Sie im Internet unter www.medizinrechts-beratungsnetz.de.

Neu zertifiziert: Ratgeber für Patienten

Nächtliches Zähneknirschen ist für viele Menschen eine unbewusste Gewohnheit. Manche werden von ihrem Partner darauf angesprochen; andere spüren ihre „Verbissenheit“ durch Verspannungen, Zahnschmerzen oder gar locker gewordene Zähne.



Orientierung bietet hier das Buch „Warum denn so verbissen?“, das die Stiftung Gesundheit jetzt zertifiziert hat: Das Autorenteam lässt Ärzte und Ärztinnen aus den unterschiedlichsten Fachrichtungen zu Wort kommen und erklärt Funktionsstörungen des Kiefergelenks aus ganzheitlicher Sicht. „Das Werk ist außerordentlich gut, denn es ist fachlich fundiert und gut verständlich,“ so die Gutachter: „Die naturheilkundliche und die schulmedizinische Sichtweise sind in diesem Ratgeber vereint – und diese interdisziplinäre Zusammenarbeit ist hervorragend gelungen.“

*Michael Grandjean, Peter Bornhofen:
Warum denn so verbissen? Joy-Verlag,
ISBN 3-928554-47-6. Für 18,90 Euro
im Buchhandel erhältlich.*



Der aktuelle Tipp der AG Arztrecht: Praxisgebühren sind Betriebseinnahmen

Bei der Abrechnung seiner Leistungen verringert sich der Vergütungsanspruch des Arztes gegenüber der Krankenkasse, der Kassenärztlichen oder Kassenzahnärztlichen Vereinigung (KV / KZV) in Höhe der einbehaltenen Zuzahlungen (sogenannte Praxisgebühr).

Zahlt der Kassenpatient trotz Mahnung die Praxisgebühr nicht, so treibt die KV / KZV die Zuzahlung ein. **Der Arzt trägt kein Ausfallrisiko; sein Vergütungsanspruch bleibt in vollem Umfang erhalten.**

Die von Patienten zu zahlende Praxisgebühr stellt beim Arzt oder Zahnarzt eine **Betriebseinnahme** und keinen durchlaufenden Posten dar.

Die sich aus den Regelungen des Sozialgesetzbuches für alle Kassenärzte ergebenden besonderen Aufzeichnungspflichten für die vereinnahmten Zuzahlungen sind für steuerliche Zwecke zu beachten: **Die eingekommenen Praxisgebühren sind dabei vollständig, richtig, geordnet und zeitnah (regelmäßig täglich) aufzuzeichnen.**

6. Deutscher Medizinrechtstag

Der 6. Deutsche Medizinrechtstag der Stiftung Gesundheit wird im September 2005 in Köln stattfinden. Das Thema lautet in diesem Jahr „Verteidigung der Therapiefreiheit“. Die Stiftung Gesundheit nimmt ab sofort Vormerkungen für die Anmeldeunterlagen entgegen.

Patientenverfügung: Noch herrscht viel Unsicherheit Gemeinsame Informationsveranstaltungen mit AOK und Barmer

Die gemeinsame Vortragsreihe der AOK Schleswig-Holstein und der Stiftung Gesundheit zum Thema Patientenverfügung (siehe Stiftungsbrief 4/2004) ist auf große Resonanz gestoßen: Bereits zur Auftaktveranstaltung in den Räumen der AOK-Niederlassung Kiel-Wellsee erschienen rund 65 Zuhörer, die den Vortrag von Vertrauensanwalt Uwe Brocks interessiert verfolgten. Anschließend entwickelte sich eine lebhaft Diskussionsrunde unter Moderation des Justitiars der Stiftung Gesundheit Dr. Kay-Uwe Jacobs.

Breites Interesse

Der erfolgreiche Auftakt und die ebenso gut besuchten Folgeveranstaltungen zeigen, dass ein großer Informationsbedarf besteht. Aufgrund der po-

sitiven Resonanz hat die AOK Schleswig-Holstein bereits Interesse an einer Ausweitung der Veranstaltungsreihe bekundet. Parallel ist auch



die Barmer Ersatzkasse auf die Stiftung Gesundheit zugekommen, um sich über mögliche Referenten für eine solche Veranstaltung oder Veranstaltungsreihe abzustimmen.

Das Fragen- und Themenspektrum der Veranstaltungen mit Vortrag und Diskussion:

- Rechtliche Bedeutung der Patientenverfügung
- Rechtliche Verbindlichkeit der Patientenverfügung
- Durchsetzung einer Patientenverfügung
- Checkliste / Prüfschema für eine tragfähige Patientenverfügung
- Verbindung von Patientenverfügung und Vollmacht

Veranstaltungen im 1. Quartal 2005:
19.01.2005 in Husum (AOK)
16.02.2005 in Neumünster (AOK)

Arbeitshandbuch Qualitätsmanagement und IGeL Praxisnahe Formulare und Checklisten als Buch und CD-ROM

Seit dem 1. Januar 2004 sind Vertragsarztpraxen aller Fachgruppen und Größen verpflichtet, Qualitätsmanagement (QM) zu betreiben. Da der Gesetzestext kein bestimmtes Modell vorschreibt, macht es für Arztpraxen Sinn, zunächst einmal erste Strukturen zu schaffen, indem man Praxisziele formuliert, Ablaufpläne erstellt und Verantwortlichkeiten festlegt.

Praktische Hilfe für den Alltag

Bei diesem Schritt hilft das Arbeitshandbuch „Qualitätsmanagement und IGeL“: Die Autorinnen Dr. Heike Johannes und Theresia Wölker stellen dort eine umfangreiche Sammlung an Mustervorlagen und Checklisten für die Arztpraxis zur Verfügung. Darüber hinaus liefert das Buch zahlreiche konkrete Anregungen für den Aufbau und die inhaltliche Gestaltung individueller QM-Dokumente und gibt nützliche Tipps für den Praxisalltag.

Auch zum Thema individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) finden Sie wertvolle Checklisten und hilfreiche Tipps zum erfolgreichen Selbstmarketing: Klar strukturiert, umfassend und übersichtlich helfen diese dabei, die



neuen Methoden umzusetzen und schnell eine Verbesserung im Arbeitsablauf zu erzielen. Abgerundet wird das Werk durch einen Anhang mit Literaturempfehlungen, Adressen und einem umfassenden Glossar der wichtigsten Fachbegriffe zum Thema QM.

Besonders praktisch: Zum Buch gehört auch eine CD-ROM mit sämtlichen Checklisten, Formularen, Formblättern und Verfahrensanweisungen: Diese können einfach in MS Word aufgerufen und dann an die individuellen Bedürfnisse der jeweiligen Praxis angepasst werden.

*Dr. Heike Johannes und Theresia Wölker:
Arbeitshandbuch Qualitätsmanagement und IGeL. Mustervorlagen und Checklisten. Ärzte Zeitung Verlagsgesellschaft, ISBN 3-928748-28-9. Für 65,- Euro im Buchhandel erhältlich.*

Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts
Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg
Tel. 040 / 80 90 87 - 0
Fax 040 / 80 90 87 - 555
Verantwortlich: Dr. Peter Müller
Redaktion: Medienbüro Medizin
Auflage: 75.000 Exemplare